



株式会社エスプールグローバル

ライドシェア事務局とEBPM支援

当社は株式会社エスプール(プライム市場上場)の
100%出資子会社です



親会社

[事業持株会社 & 新規事業開発]

(株)エスポール



[グループミッション]

アウトソーシングの力で企業変革を支援し、
社会課題を解決する



社会問題や付随する企業課題を、
新たなビジネスで解決する **ソーシャルビジネス** を推進

[ESG評価]



FTSE(英国)にてESG Rating
「3.8」を獲得 (上位約20%に該当)



ESG Rating 「A」



Score 「A-」

グループ会社

[人材派遣・アウトソーシング]

(株)エスポールヒューマンソリューションズ

[障がい者雇用支援]

(株)エスポールプラス

[通販発送代行]

(株)エスポールロジスティクス

[販売促進支援]

(株)エスポールセールスサポート

[採用支援]

(株)エスポールリンク

[広域行政BPO]

▶ (株)エスポールグローバル

[事業承継支援]

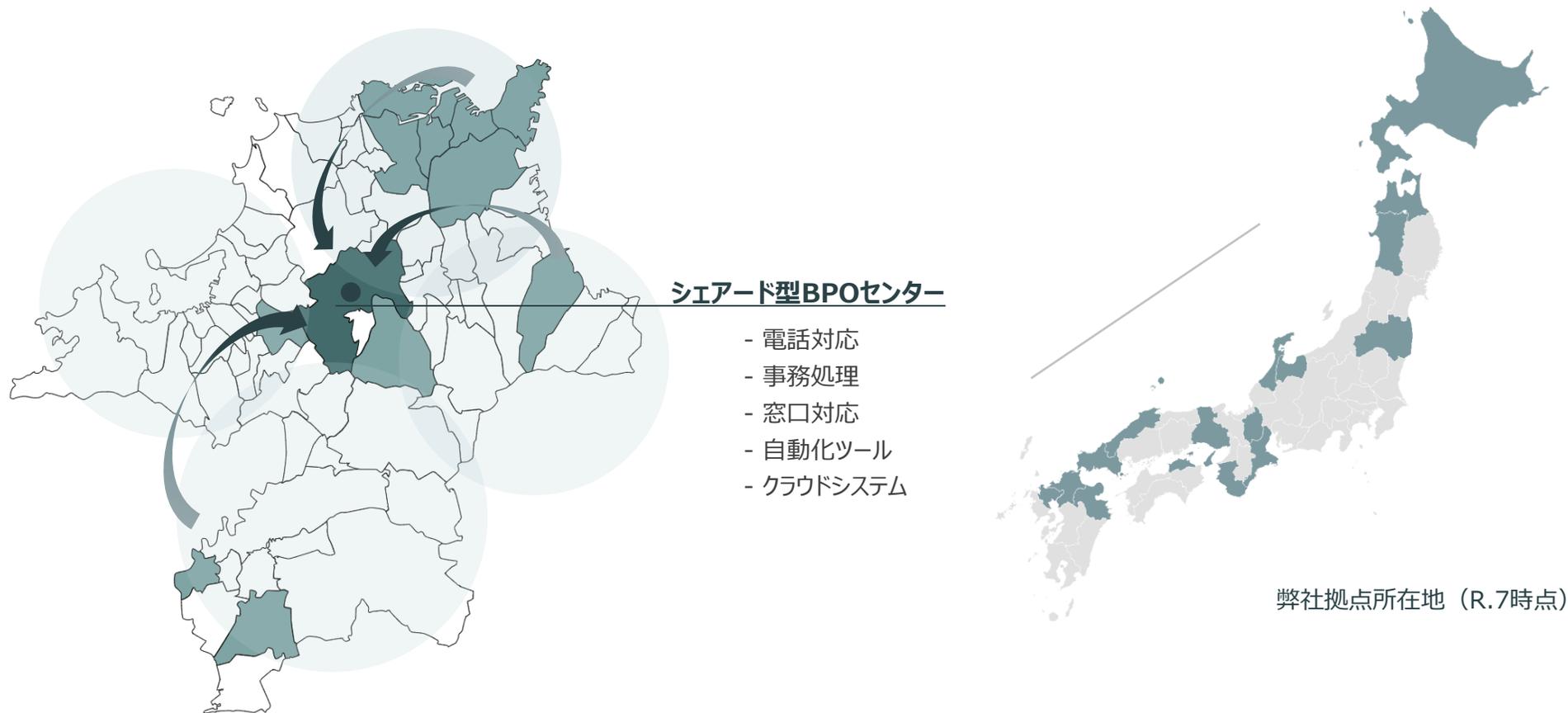
(株)エスポールブリッジ

[環境経営支援]

(株)エスポールブルードットグリーン

複数自治体の業務をまとめることで、コストメリットを最大化

- 200を超える地方自治体からの業務受託実績を基に構築したオペレーション
- 自治体業務や行政サービスに精通した**正社員雇用**のオペレーター
- **中小自治体向け**の伴走支援を得意とする弊社ならではの知見・ノウハウ

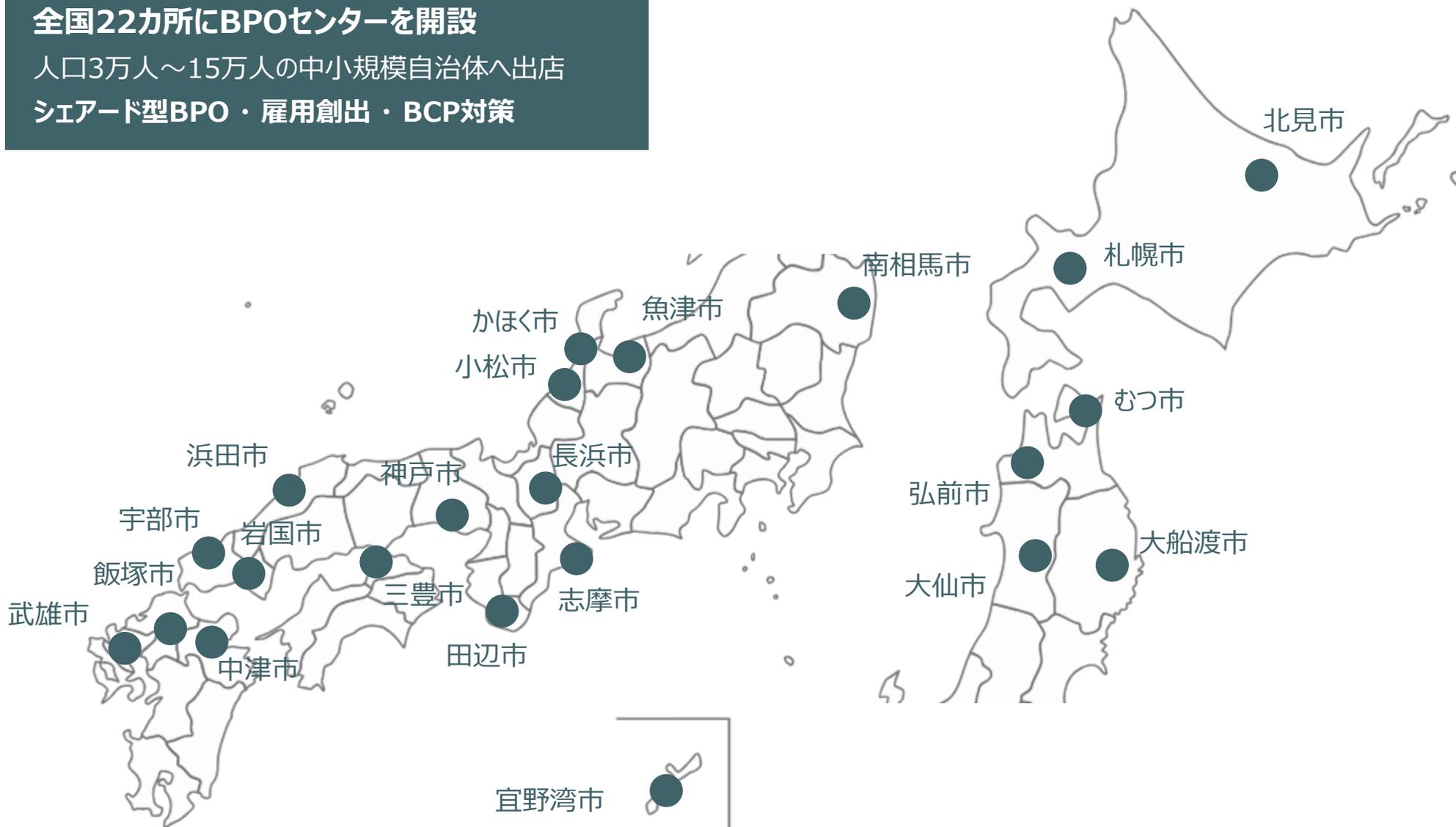


複数自治体での **シェアード型** なら、**1自治体あたりのコストを大幅軽減!**

全国22カ所にBPOセンターを開設

人口3万人～15万人の中小規模自治体へ出店

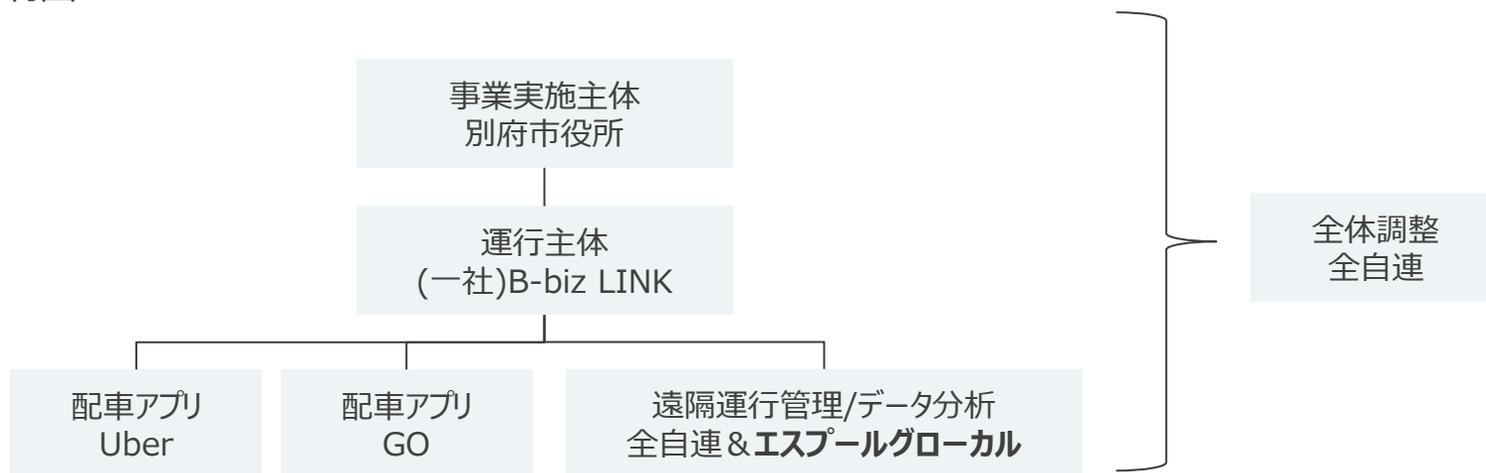
シェアード型BPO・雇用創出・BCP対策



▶事業概要

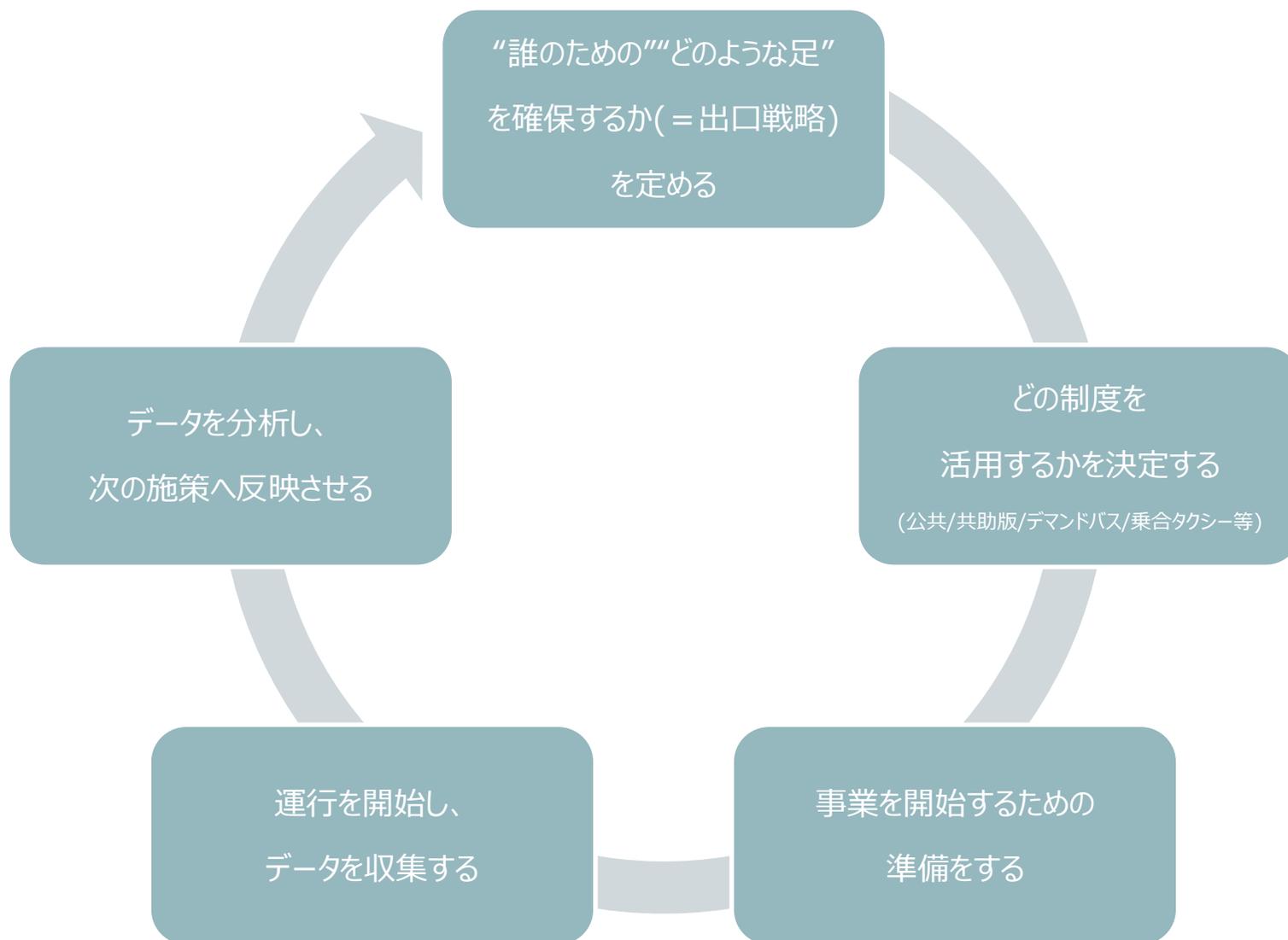
別府市では、年間900万人の観光客（うち、100万人がインバウンド）が来訪
特に、昨年秋以降急回復しているインバウンドの二次交通確保が喫緊の課題に
配車アプリを用いた**24時間365日運行**の公共ライドシェアを実施

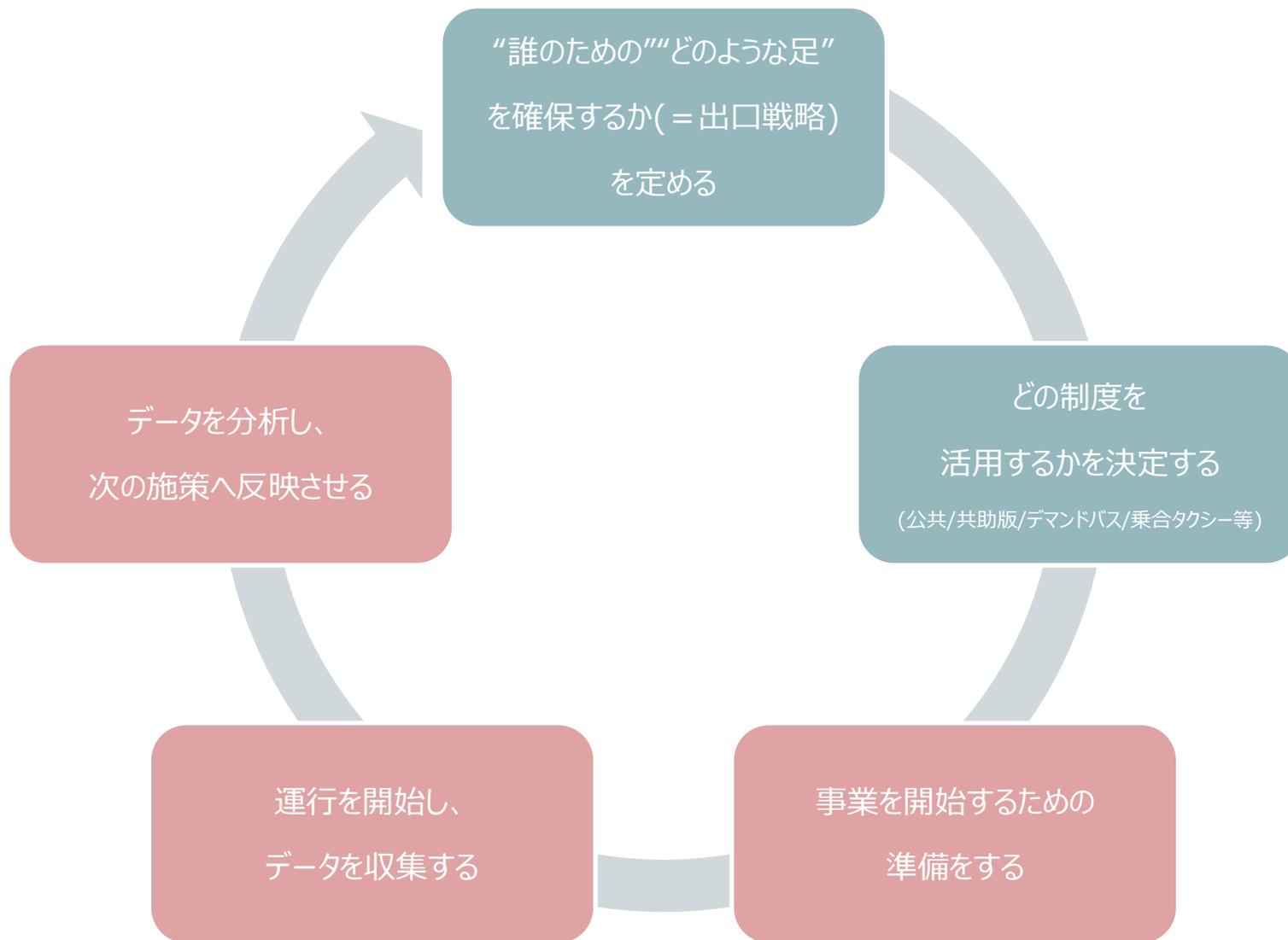
○実施体制図

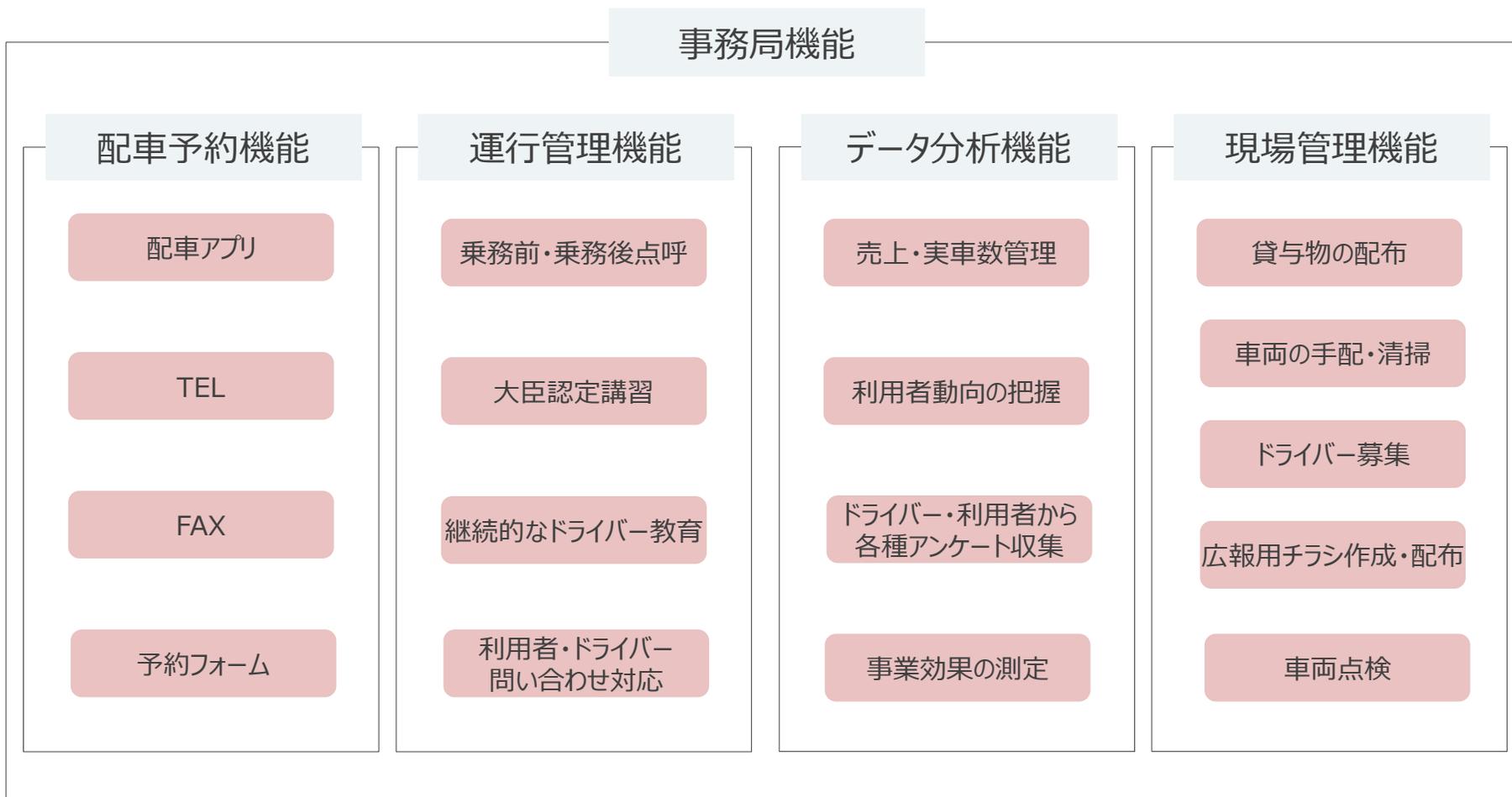


○実績 4月28日～7月6日（10週間）時点









	運行開始3か月前		運行開始2か月前			運行開始1か月前			運行開始月
	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬
●事業準備									
構成メンバーと役割確認									
事業範囲、時間、目標台数などの計画詳細共有									
ドライバー募集数決定(目標、上限など)									
管轄運輸局への資格者情報申請									
運行開始までのスケジュール引き、各タスク割振り									
報酬額確定									
運賃設定の確認									
App、電話など配車にかかる利用ツールの確認									
応募者への確認事項、足切り条件の設定									
●ドライバー関連									
募集チラシ作成									
募集媒体選定									
ドライバー応募フォーム作成									
ドライバー応募問い合わせ対応									
面接									
ドライバー契約書、誓約書、振込口座登録、保険証書の提出 【持込車両】書類確認(車検証の写し、任意保険証書の写し)									
車両確認									
Appへのドライバーアカウント登録									
貸与物手配									
●運行管理関連									
運行管理者基礎講習手配									
運行管理者届け出									
電話番号手配(予約・ドライバー・利用者問い合わせ)									
ドライバー⇄事務局LINE開設									
大臣認定講習手配									
大臣認定講習運営									
ドライバーアプリ使用方法説明									
運行計画に応じた運行管理内容の研修									
運行地域に応じた地域特性や交通事情、要所把握の研修									
利用App別の管理画面操作習得									
忘れ物連絡フロー構築									
忘れ物現物フロー構築									
事故時連絡のフロー構築									
災害発生時のフロー構築									
集計データ・頻度の確定									
●広報関連									
プロモーション用素材作成									
広報用チラシ作成									
SNS掲載									

開始前から業務が多岐にわたり、煩雑な管理となるため実施主体の負担が大きい

▽乗務前・乗務後点呼

✓セルフチェック項目

- ・ 走行距離
- ・ 顔認証(本人確認)
- ・ 運転免許証読み取り
- ・ 周辺機器確認 (ドラレコ/ETCカード等)
- ・ 健康状態入力(体温/睡眠時間)
- ・ アルコール測定

✓点呼チェック項目

- ・ 本人確認
- ・ 酒気帯び確認
- ・ 道路/利用者状況の共有 (道路混雑状況/イベント情報等)



▽ドライバー問い合わせ対応

電話・LINE・メールからの問い合わせ対応

○よくある問い合わせ内容

- ・ ドライバーアプリのログイン方法がわからない
- ・ 車両の登録を変更したい
- ・ アプリの決済方法がわからない
- ・ アルコールチェッカーが反応しない
- ・ 貸出車両の備品交換依頼
- ・ シフト登録/変更依頼 など

▽緊急時対応

事故や忘れ物発生時など、緊急時の対応

▼忘れ物データベース

▲事故発生時フロー図

▽日次集計

アプリからの実績集計とドライバーや、利用者に対するアンケートの収集・分析

日付	乗務前乗務後			乗務後			乗務後			乗務後			乗務後	乗務後	乗務後	乗務後	乗務後	乗務後	乗務後
	合計	Uber	GO	合計	Uber	GO	合計	Uber	GO	合計	Uber	GO							
4/28 (月)	73	11	62	37	8	29	—	—	—	¥141,063	¥45,953	¥95,110	22人	86.0 時間	乗務中	—	—	GW/12稼働中	
4/29 (水)	84	29	59	53	21	32	—	—	—	¥165,153	¥68,373	¥96,780	15人	76.5 時間	乗務中	—	—	GW	
4/30 (木)	18	—	18	12	6	6	—	—	—	¥24,218	¥13,718	¥20,500	12人	55.0 時間	乗務中	—	—	GW	
5/ 1 (金)	98	31	67	63	27	36	—	—	—	¥181,925	¥74,305	¥107,620	22人	101.5 時間	乗務中	—	—	GW	
5/ 2 (土)	65	15	50	40	12	28	—	—	—	¥104,634	¥31,794	¥72,840	18人	76.5 時間	乗務中	—	—	GW	

乗務後点呼時のインバウンド件数管理表

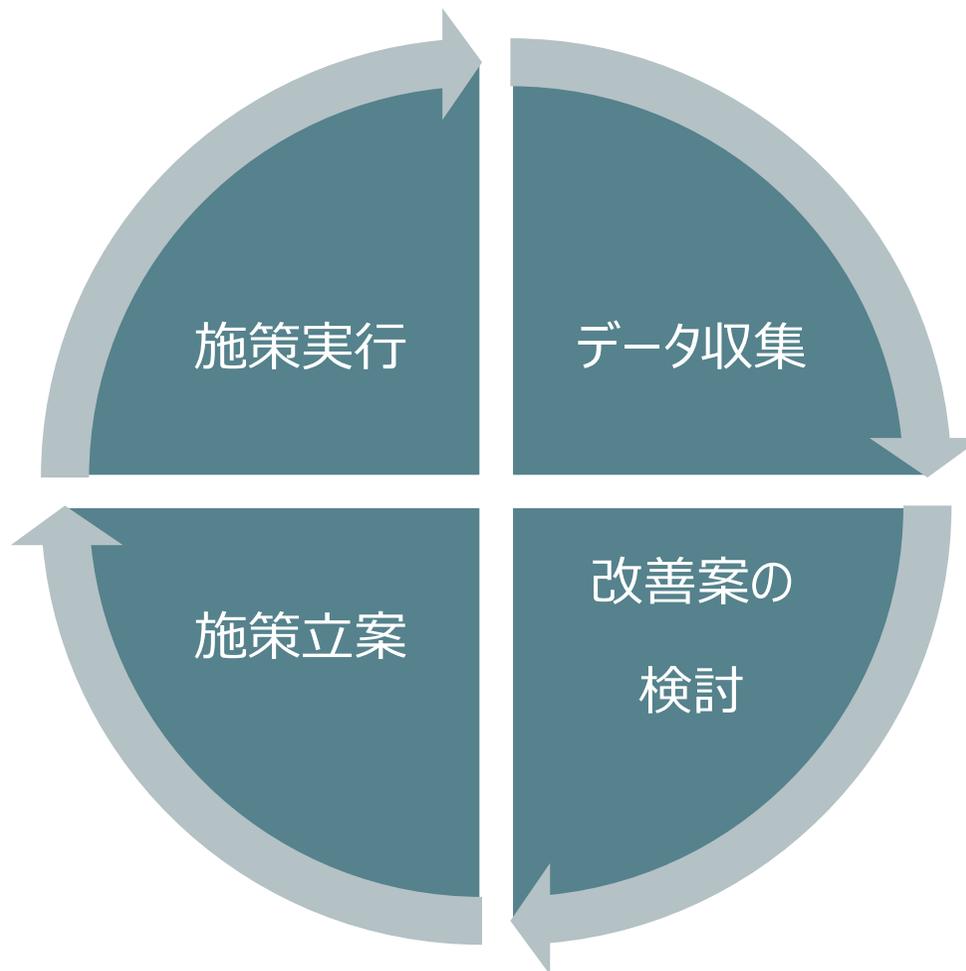
▲乗降地アンケート

▲利用者向けアンケート

✓ 安心・安全を第一に運行管理業務を担うこと



✓ 収集したデータをもとに施策の検討・実施を迅速に行うこと



効果的な施策を打つためには、
データ収集～施策実行までのサイクルを短く、多く回すことが必須

CASE 1.

ドライバーの不安を取り除く仕組み
新規ドライバーの勤務開始ハードル高く、稼働率が低迷

施策

1

大臣認定講習時での
アプリを用いたデモンストレーションの実施

10回開催、計130名の新人ドライバーに対して実施

デモアカウントを使用して、ドライバーアプリの操作方法を説明

- ・ シフト登録の方法
- ・ 乗務前後の点呼方法 など

マウント登録に関する注意点と具体例

曜日	日	月	火	水	木	金	土	日
インセンティブ	なし	500	1,000	1,500				
シフト登録	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし
乗務								
乗務								

ドライバーの登録と乗務の流れ

```

    graph TD
        Driver[ドライバー] --> G[GOライド アプリ ログイン]
        Driver --> G2[GOライドアプリで乗務点呼]
        Driver --> Uber[Uberライドアプリ ログイン]
        Driver --> Uber2[Uberライドアプリで乗務開始]
        G --> Support[サポート]
        G2 --> Support
        Uber --> Support
        Uber2 --> Support
    
```

必ずGOドライバーアプリで遠隔点呼を受けてから、Uberライドアプリを立ち上げてください！



施策

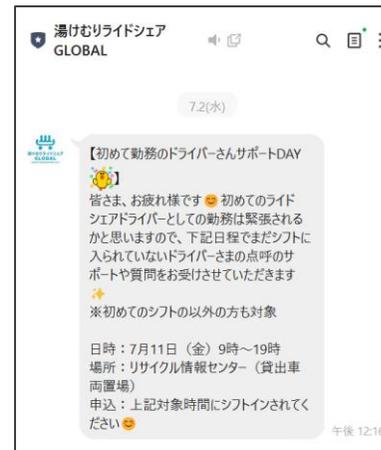
2

ドライバーサポートdayの実施

2回開催、計20名のドライバーに対して実施

ドライバー自身のアプリを使用して、実操作を体験

- ・ 利用する車両の選択（貸出車両の場合）
- ・ 乗務前後の点呼
- ・ 配車依頼を受けるまでの流れ



CASE 2.

必要なタイミングでドライバーのシフトインを促す仕組み
 需要タイミングの把握をドライバーごとにしており、情報が分散されていた

施策

需要が見込まれるイベント情報を事務局よりLINEにて発出し、ドライバーのシフトインを促進



【♪ アルゲリッチ音楽祭のお知らせ♪】

ドライバーの皆様、お疲れ様です👋
 本日、アルゲリッチ音楽祭がピーコンプラザで開催されます。終了が21時頃を予定とされています。例年、一斉に皆さんタクシーなどに乗って帰られるとのことですが、タクシー待ちが非常に多いようで困っているようです。皆様ぜひシフトインのご協力をお願いします👋

日時：23日（金）21時ごろ
 場所：ピーコンプラザフィルハーモニアホール
 お客さま周知方法：来場者にライドシェアのチラシを配布

午前 10:35



¥ 21日大型クルーズ船情報 /
 明日、21日の大型クルーズ船の情報が入りましたのでお送りします👋
 お客様の国籍やこれまでの寄港地情報が記載されていますので参考にしてください

👋
 明日は土曜日のため交通量も増えることが予想されます、交通ルールを順守し、安全運転をよろしくお祈いします👋🌟

午後 7:45



【イベント情報サイトの共有】
 市内のクルーズ船寄港情報や市内イベント情報等については下記URLを参考にさせていただきます👋

- ・大型クルーズ船入港情報
<https://www.pref.oita.jp/site/beppu17003/2025cruising.html>
<https://www.city.beppu.oita.jp/doc/sangyou/kankou/kankousen/r07.pdf>
- ・別府たび ※別府市公式観光サイト
<https://beppu-tourism.com/event/?ym=202506>
- ・B-conプラザ
<https://www.b-conplaza.jp/visitor/event/>
- ・べっふアリーナ
<https://ssk-beppu-arena.com/event/>

別府港 クルーズ船等 入港予定 2025
 ページの先頭です。メニューを飛ばして本文へ 防災ポータルメニュー検索 本文へ JavaScriptが無効のため、文字の大きさ・背景色を変更する機能を使用できません。ご利用ガイド 閲覧補助 文字サイズ 標準 拡...

イベント情報一覧ページ | 別府温泉の観光・旅行情報サイト | 別府たび
 月別イベントカレンダー | 日本有数の湯出量を誇る大分県別府温泉の公式観光情報サイト「別府たび」から最新のイベント情報やイベントカレンダーを掲載中。別府を訪れる際はぜひイベント情報もご覧ください。

www.b-conplaza.jp/visitor/event/
 Copyright © コパハンジオンランゲージ. ALL RIGHTS RESERVED.

別府市総合体育館 / 公園テニスコート | 大会イベント案内
 平成15年に開館した「べっふアリーナ」は、別府市民を中心に多くの利用者のスポーツ活動の場として、親しまれております。平成20年には大分国体の会場となりました。「観る」「学ぶ」スポーツ活動の全ての要素がべっふアリーナには...

午前 9:50



売上の向上 ドライバーの成功体験の蓄積 顧客満足度の向上に貢献

CASE 3.

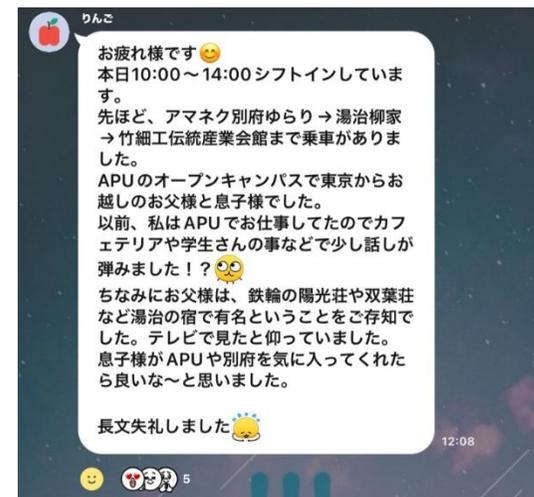
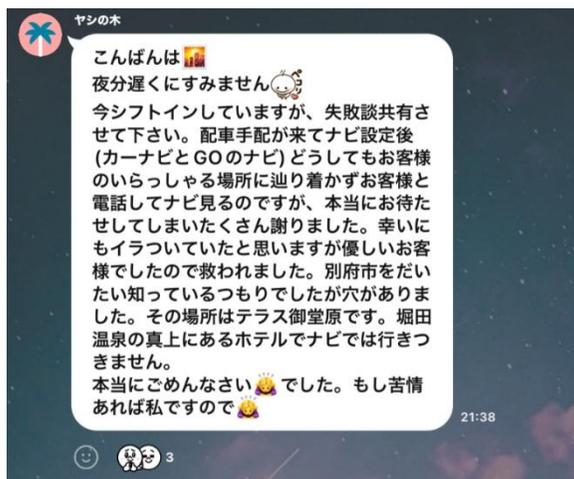
ドライバーの地域連帯機運の醸成

閑散期による売上減少が起因したことによるドライバーの働く意欲の減少



施策

ドライバー同士の連携強化を図るため、LINEのオープンチャットを開設



失敗談や配車がかかりやすいエリア、利用者属性の共有などを実施
“稼ぐ志向”から“地域貢献志向”へ意識を転換

CASE 4.

データの収集
より高度な分析、施策の提示を行う

配車アプリから収集**可能**

実車数
売上
キャンセル数
ドライバー勤務時間
ODデータ（エリアまで）
それぞれ日別/時間帯別にて可能

配車アプリから収集**不可**

ODデータ（建物名まで）
インバウンド数
1実車当たりの乗客数、年齢層
乗車シチュエーション

乗務前後の点呼や、
ドライバーへのアンケートにより収集が可能に



配車アプリから収集できないデータは
ドライバーから生の声を収集することで補完、新たな施策を生み出すカギとなる

出口戦略

交通空白の解消 “誰のため” “どのような足” を確保するか



制度活用

事務局設置

体制構築/事業計画/事業準備

事務局機能

- ✓ 安心・安全を第一に運行管理業務を担う
- ✓ 収集したデータをもとに施策の検討・実施を迅速に行う

配車予約

現場管理

運行管理

データ分析

ご清聴ありがとうございました

この他の業務においても、DX・BPO導入支援を行っております。
お気軽にご相談ください。

株式会社エスプールグローバル 営業企画部
東京都千代田区外神田1-18-13

sgc@spool.co.jp

03-6859-6563

(平日9:00-18:00 土日祝を除く)